

Relatório Gerencial
Ouvidoria Geral da Saúde-SESA/PR

2019



INTRODUÇÃO

As Ouvidorias promovem a participação do usuário na administração pública. Através dela o cidadão pode sugerir aperfeiçoamentos na prestação dos serviços, e auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com o SUS. A participação do usuário nos serviços públicos de administração pública está prevista na lei 13.460 de 26 de junho de 2017. Em relação aos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde o cidadão pode se manifestar junto a Ouvidoria Geral da Saúde. As manifestações incluem solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões cujo tema seja relacionado ao SUS, a conduta dos seus servidores, ou seus prestadores. Todas as manifestações formuladas de acordo com a lei 13.460 serão aceitas, analisadas e respondidas.

A Ouvidoria Geral da Saúde tem o papel de receber, analisar e encaminhar aos setores responsáveis as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações. Além de elaborar o relatório de gestão anual consolidando as manifestações acolhidas, a fim de colaborar no incremento da qualidade dos serviços prestados.

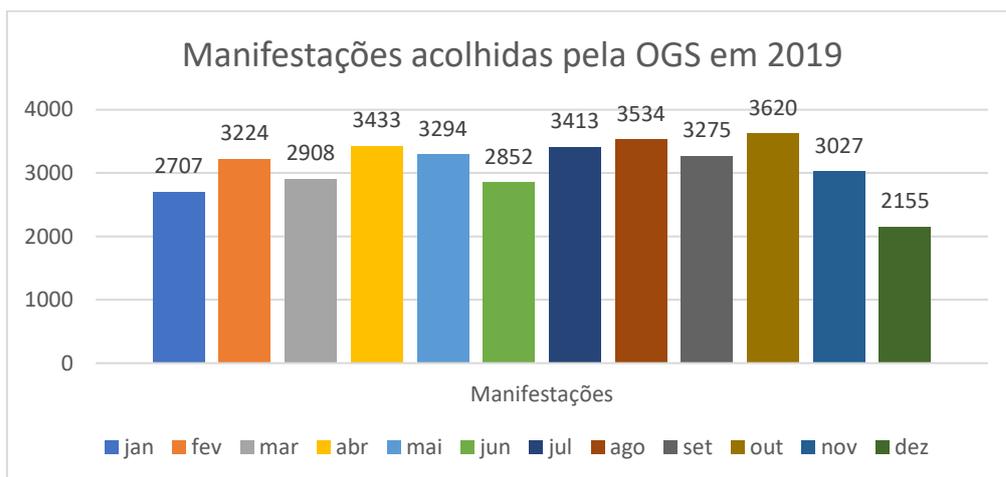
O presente relatório de gestão, conforme a lei 13.460, é composto de 4 tópicos:

1. Número de manifestações recebidas no ano anterior.
2. Motivos das manifestações (trata-se do objetivo do contato do cidadão, também denominado 'natureza' das manifestações).
3. Análise dos pontos recorrentes.
4. Providências adotadas pela administração em relação a manifestação.

TÓPICO 1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR.

Em 2019, foram acolhidas **37.442 manifestações** nas 239 Ouvidorias da Saúde em todo Estado do Paraná.

Gráfico 1. Manifestações por mês

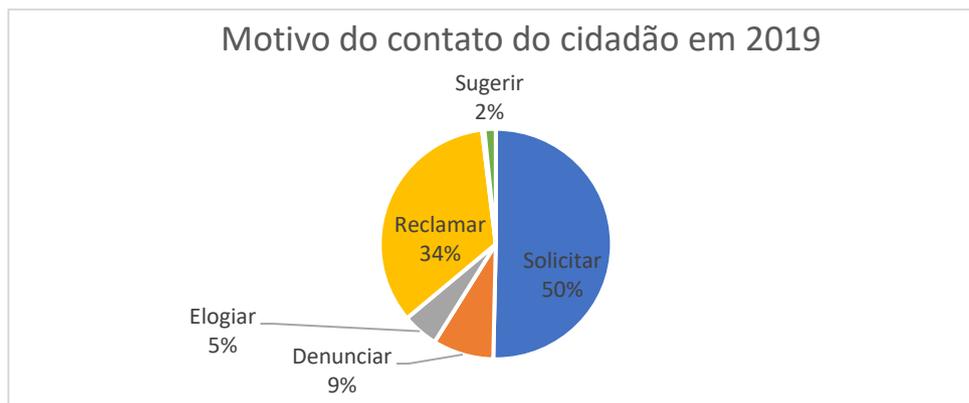


Fonte : Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias em 01/20

TÓPICO 2. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

O cidadão entrou em contato com a OGS para **solicitar em 18.854** manifestações, para **reclamar em 12.812** manifestações, para **denunciar em 3.180** manifestações, para **elogiar em 1.881** manifestações, para **sugerir em 591** manifestações. Foram 124 solicitações de acessos à informação através da Lei de Acesso à Informação.

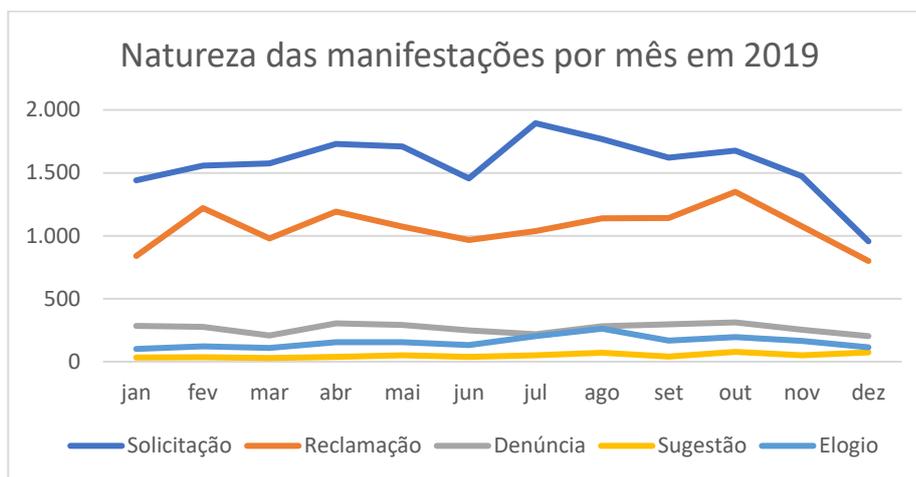
Gráfico 3. Proporção entre as naturezas das manifestações



Fonte : Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias em 01/20

Metade das manifestações acolhidas pela OGS em 2019 foram solicitações, 1/3 foram reclamações e aproximadamente 10% foram denúncias.

Gráfico 4. Natureza das manifestações por mês



Fonte : Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias em 01/20

Em todos os meses o cidadão acessou a OGS para solicitar algo em primeiro lugar, para reclamar em segundo lugar, para denunciar em terceiro lugar, para elogiar em quarto lugar e sugerir em quinto lugar. Nos meses de julho e agosto a quantidade de denúncias e de elogio foi similar.

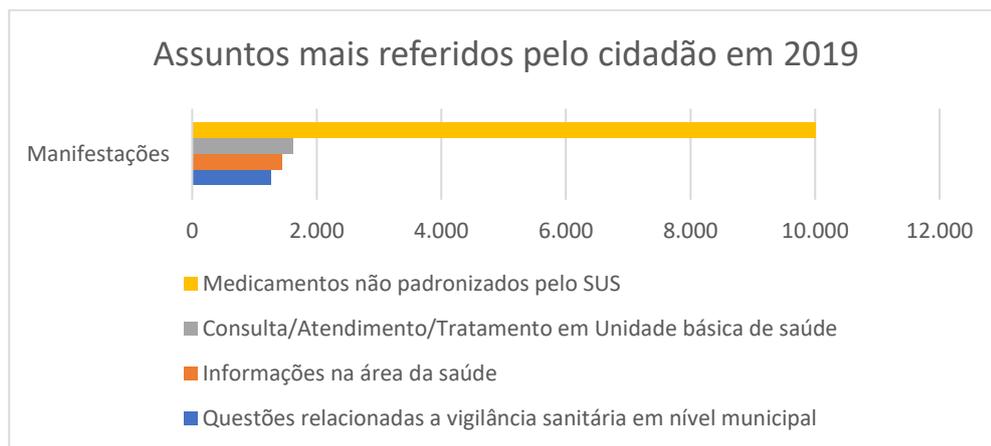
TÓPICO 3. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Os assuntos mais referidos em 2019 foram:

- 1. Medicamentos não padronizados pelo SUS (10.005 manifestações)**

2. **Consulta / atendimento / tratamento em Unidade Básica de Saúde** (1.628 manifestações)
3. **Informações na área da saúde** (1.437 manifestações)
4. **Questões relacionadas a vigilância sanitária em nível municipal** (1.265 manifestações)

Gráfico 2. Principais assuntos das manifestações



Fonte : Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias em 01/20

TÓPICO 4. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO EM RELAÇÃO ÀS MANIFESTAÇÕES

60% dos elogios referiram-se a servidores públicos e foram entregues aos mesmos pessoalmente pelo Ouvidor local

1. Elogio a Profissional de Saúde
2. Elogio a consulta, atendimento, tratamento recebido
3. Elogio à gestão da rede contratualizada ao SUS

60% das sugestões foram colhidas integral ou parcialmente

Os principais assuntos das sugestões foram:

1. Consulta UBS/Atendimento/Tratamento
2. Acessibilidade
3. Estrutura física de Hospital e/ou Unidade Básica de Saúde

45% das solicitações foram atendidas integral ou parcialmente

Os principais assuntos das solicitações foram:

1. Medicamentos não padronizados pelo SUS
2. Informações na área da saúde
3. Solicitação de informações sobre medicamentos

71% das reclamações foram procedentes integral ou parcialmente

Os principais assuntos das reclamações foram:

1. Mau atendimento de profissional de saúde
2. Consulta UBS/Atendimento/Tratamento
3. Medicamentos não padronizados pelo SUS

53% das denúncias acolhidas resultaram em ações de correção ou em investigação como sindicância ou processo administrativo

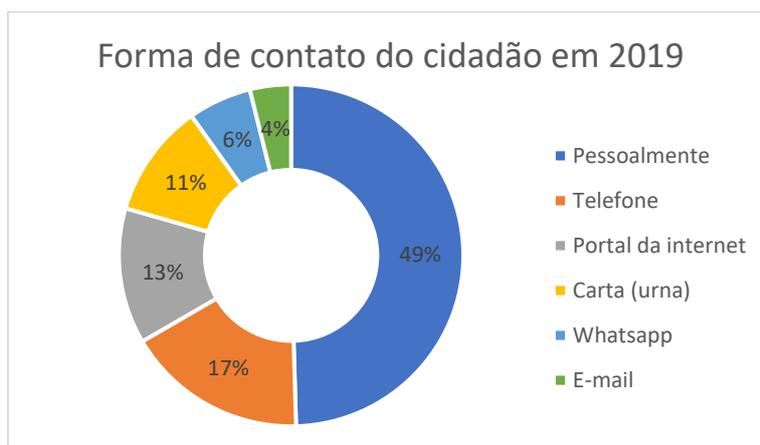
Os principais assuntos das denúncias foram:

1. Vigilância Sanitária
2. Inspeção em estabelecimentos comerciais, industriais, residenciais
3. Terrenos baldios – possíveis focos de dengue

73% das solicitações de acesso à informação através da LAI - Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527) foram deferidos

1. Informações na área da saúde
2. Programas/Ações/Metas
3. Processos Administrativos

Anexo 2. Via de contato das manifestações



Fonte : Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias em 01/20

Metade das manifestações (18.549) foram acolhidas pessoalmente, 1/3 das manifestações foram acolhidas por telefone e através do portal da internet (11.997). A inovadora forma de contato através do whatsapp foi iniciada em maio primeiramente para as demandas relacionadas ao serviço da farmácia para os municípios da 2ª Regional de Saúde, contabilizando 2.229 atendimentos até o final de 2019.

Anexo 2. Conheça e utilize a Ouvidoria Geral da Saúde

A Ouvidoria Geral de Saúde – SUS/PR é um Instrumento de Gestão e Cidadania. É um mecanismo institucional de participação social onde o usuário do SUS participa da gestão através da ouvidoria. A ouvidoria é um instrumento da gestão para o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pelo SUS. Na Ouvidoria recebemos denúncias, reclamações, críticas, sugestões, solicitações de informações e elogios.

Antes de registrar uma manifestação na Ouvidoria de Saúde do SUS - SESA, procure o órgão e/ou instituição envolvida com a resolução de seu problema ou questionamento, podendo ser a Unidade Básica de Saúde, Laboratório ou Clínica, Secretaria Municipal de Saúde ou outras instituições vinculadas ao Sistema Único de Saúde. Desta forma, você terá mais agilidade na solução do seu problema.

Entretanto, se você tentou e não obteve sucesso, primeiramente entre em contato com a Ouvidoria de Saúde do seu município de residência, **ligue para 0800 644 44 14 ou 155**. Este número de telefone identificará o município de origem de sua ligação e direcionará para a Ouvidoria Regional de Saúde a que o município pertence.

O número (41) 3330-4414 está disponível para atendimento exclusivo via Whatsapp.

Antes de registrar sua demanda, confira as perguntas mais frequentes recebidas pela Ouvidoria e suas respectivas respostas.

Na Ouvidoria do Estado do Paraná, você cadastra sua solicitação através do Sistema Integrado para Gestão da Ouvidoria Geral do Estado- SIGO. Após o registro, será enviada por e-mail uma confirmação do recebimento da manifestação, juntamente com uma senha e login para acompanhar o andamento do seu processo. Caso a confirmação não chegue no seu e-mail, solicitamos que verifique a lixeira eletrônica (spam).

Participe da gestão apontando as dificuldades encontradas, sugerindo melhorias e sinalizando os bons serviços!

Anexo 3.

Imagem explicativa sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI)

Lei de Acesso à Informação
Lei nº 12.527

O acesso à informação contribui para aumentar a eficiência do Poder público, diminuir a corrupção e elevar a participação social. Acesso à informação: direito do cidadão e dever do Estado.

Abrange os 3 poderes
Judiciário, Legislativo, Executivo

Em todas as esferas de governo
municipais, estaduais, distrital e federal

Principais aspectos

- O acesso é a regra, o sigilo, exceção
- Pedidos não exigem motivação
- Fornecimento gratuito de informações, salvo custos de reprodução

Escopo

Todas as informações produzidas ou custodiadas pelo poder público são públicas e, portanto, acessíveis a todos os cidadãos, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

Não são pedidos de informação

- Desafios, reclamações, elogios: este tipo de manifestação deve ser feito para a Ouvidoria do órgão
- Consultas sobre a aplicação de legislação devem ser encaminhadas ao canal adequado
- Denúncias

Denúncias sobre a aplicação da LAI no Poder Executivo Federal deverão ser registradas em: www.cgu.gov.br/Denuncias

Denúncias sobre o descumprimento da LAI em outras esferas ou poderes deverão ser encaminhadas aos respectivos responsáveis.

Quem pode pedir?

Qualquer pessoa pode pedir uma informação pública

- Pessoas Físicas: independente de idade, independente de nacionalidade
- Pessoas Jurídicas: Empresas, organizações, etc.

www.acessoainformacao.gov.br

Fonte: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/central-de-conteudo/infograficos/arquivos/entenda-a-lai>